

昨日,由本报与市工商局联合举办的“月月民生3·15”再次行动—— 装修烦恼不少,我们为您分忧

□记者 邓德洪 李建民 李岚 见习记者 谢磊 裴希婷
通讯员 王红霞 杨凯 彭丽玫 高伟 费斌茂

市民消费无小事,现场维权为民生。昨日上午,由本报与市工商局联合举办的“月月民生3·15”再次行动!

考虑到装修旺季即将到来,本次“月月民生3·15”重点围绕装饰材料进行维权活动。相关启事见报后,我们接到了80多起与装饰材料消费有关的咨询和申诉,其中较为集中的问题有:商家安装整体橱柜,损坏消费者其他室内装饰;商家口头推荐的样品与实际提供的商品不一致;装饰材料质量不过关,售后服务跟不上;装饰公司的“套餐”业务与前期宣传不符等。

昨日10时许,“现场维权”正式启动。当天,消费者反映的问题大部分得到解决。

工商人员和本报记者在听消费者介绍情况。李砺瑾 摄



橱柜被“毁容” 原是安装不小心

投诉人:胡先生

被投诉方:辛贝洁具店

投诉缘由:今年3月底,胡先生在南昌路的辛贝洁具店订购了一套价值1900元的欧意牌整体橱柜。4月11日,店方派工人到胡先生家进行了安装,胡先生付清了余款。让胡先生郁闷的是,工人走后,他发现白色的橱柜台面上有一块半个手掌大小的抛光面,上面有好几道划痕。

看着新买的橱柜台面被“毁容”,胡先生打电话联系了店方。“老板的态度还不错,说派工人来维修。”胡先生说,但工人查看后表示无法维修,让他与老板协商解决。随后,胡先生与店家协商无果。

维权过程:昨日上午,我们和电子园工商所执法人员一起来到辛贝洁具店。店老板李某介绍,他从工人那里得知,胡先生橱柜台面的破损是由于安装过程中,工人使用的角磨机意外刮蹭所致,他们已准备从厂家调货,一周之内就会给胡先生更换新的台面。胡先生对店方的解决方案表示满意,双方在工商所签订了调解书。

工商提醒:消费者在购买商品后,一定要保留好商品发票和单据,并且须仔细检查商品质量。

暖气片冒水 商家跑了可咋办

投诉人:杨女士

被投诉方:洛阳蓝火苗暖通店

投诉缘由:2007年3月,杨女士在洛阳蓝火苗暖通店购买了6个“双冠”暖气片,由供货商上门负责安装和调试。2008年12月,杨女士发现餐厅的暖气片上有缺口,热水外溢。奇怪的是,供货商将有问题的暖气片卸走后,再无音信,她找到当时买暖气片的商铺,发现已人去楼空。

维权过程:杨女士说,她曾找到洛阳蓝火苗暖通店所在的同乐寨建材市场管理方,对方告知:该经销商属于私自撤离,他们也在寻找此人。因为无法找到店方负责人,维权无法进行。工商部门将会作进一步调查,查找经销商的注册资料,明确责任后依法处理。

工商提醒:目前,市场上的装饰、建材公司鱼龙混杂,消费者进行装修时,首先要查看对方的资质和营业执照,并落实合同是否规范。另外,消费者要保存好正规发票、合同等购物凭证,如果遇到经销商变更,要立刻去工商部门查询。

陶瓷盆没验货 发现裂痕谁负责

投诉人:梁先生

被投诉方:乐淇卫浴店

投诉缘由:今年3月26日,梁先生花650元在百年家居建材市场的乐淇卫浴店购买了一套亚星100陶瓷洗衣盆系列,包括洗衣盆、柜子、穿衣镜和淋浴头4件。4月9日,梁先生发现洗衣盆左侧出现了一条约20厘米长的裂痕。梁先生认为是商品质量有问题,要求商家更换。但是商家认为梁先生没有证据证明证明洗衣盆上的裂痕是非人为损坏,不予更换。

维权过程:昨日,我们和瀍河工商分局执法人员一起来到乐淇卫浴店。该店负责人称,安装过程中并未发现产品上有裂痕,梁先生也没有表示异议。“如果产品质量有问题,我们负责更换。可洗衣盆上的裂痕明显是被碰坏的。”该负责人说。

梁先生说,他因为信任商家,所以洗衣盆装好后自己没有验货,加上当时裂痕较小,故没有发现。因此无法判定洗衣盆上的裂痕到底是在运送、安装和使用过程中人为碰坏,还是产品本身有质量问题。

经过工商执法人员调解,鉴于柜子、穿衣镜和淋浴头没有质量问题,乐淇卫浴店和梁先生各让一步:梁先生出资100元,卫浴店为其更换一个新的洗衣盆,并承担运费和安装费。

工商提醒:陶瓷、玻璃属于易碎品,消费者在购买时,一定要检查商品有无裂痕或其他质量问题。如果商家提供送货上门和安装,消费者应在安装结束后再次验货,发现问题有权拒收,避免日后出现问题时因责任不明而无法维权。

“先装修后付款”,只是句“宣传口号”

投诉人:胡女士

被投诉方:河南美斯迪装饰工程有限公司

投诉缘由:去年7月,胡女士看到美斯迪装饰公司刊登的“先装修后付款”广告后,与其签订了委托装修合同,合同规定装修时间为60天。工程开工后,鉴于购买原材料等支出较大,她也未计较该不该后付款的问题,先后将5.5万元款项交给对方。

后来安装灯具时,双方出现了分歧:原本说好让胡女士挑选灯具后再进行安装,对方却“先斩后奏”,结果胡女士发现存在灯具

与房间不协调、报价远高出市场价等问题。她还发现,施工的各种报价中有些不该她出的费用如安装空调“打洞费”,都算到了自己的头上。当对方要求她再付6800元安装暖气、橱柜时,她拒绝付款,并要求对方按照“先装修后付款”的承诺,工程结束验收合格后再结账。

双方僵持不下,工程停工至今。

维权过程:洛北工商所执法人员与胡女士赶到美斯迪装饰公司。该公司经理、设计师解释说,“先装修后付款”实际上“是一种

宣传口号”,“不是不付款,主材料费还是得先支付,干一项结算一项”,有些用具他们只是“代购”,“业主必须先付款再安装,也就是必须再交6800元施工才能继续进行”。

工商执法人员认为,美斯迪装饰公司的广告涉嫌误导消费者,责任应由其承担。经反复调解,该公司承诺尽快恢复施工,待一切完工验收合格后再予结算。

工商提醒:消费者与装饰公司签订装修合同时,应尽量考虑周全,有些费用要当时说清,以免施工时遭到不公正待遇。

3·15 维权路上,我们与您同行

洛阳网 点击生活 服务无限
——洛阳人的网上家园
WWW.LYD.COM.CN
地址:洛阳新区开元大道报业大厦22层 广告热线:0379-65233618

容威家电

可通过容威网站在线支付购买 www.rongwei118.com 全国统一热线:4006 520 118 海信/创维/长虹/康佳/海尔/TCL/松下/索尼/三星/LG等

4月17日~18日 仅限2天

万人空巷抢购彩电

详见店内海报

彩电业提前“放价”: 定金翻倍,交100元,最高抵1500元!

容威总店:上海市场步行街南端8路车站旁 电话:64270056 容威新区店:洛阳新区太康路与金城寨街交叉口电话:65866383